

国际航空空乘需具备哪些素质?



国际航空空乘需要具备哪些素质?除了具有较高的英语水平和良好的文化素质,还有情绪控制能力、沟通协调能力和应变能力、语言表达能力、较高的道德水准。

情绪控制能力

情绪控制能力应包括两个方面的内容。其一,准确认识和表达自身情绪的能力。其二,有效地调节和管理情绪的能力。

当飞行延误时,有的乘务人员不急不躁,以沉稳冷静的心态去面对旅客的问题和不良情绪,才能保证有效且良好的沟通,从而得到旅客的谅解,有效地控制客舱的安全。有的乘务人员心理承受能力弱,惊慌失措,思绪混乱,顾此失彼,语调失控,原本不是很不稳定的旅客情绪被其糟糕的状态影响得更加不稳定,甚至引起旅客的情绪失控,从而引发不安全事件。

情绪控制能力的不良表现还常常体现在以下几个方面:将生活中的不利情绪带到工作当中;对机组的配合不满意,产生敌对情绪;对自身的工作能力过于自信,近乎狂妄。无论什么情况,乘务人员都要保持冷静平和的情绪,激动和消极都会直接影响飞行安全。

沟通协调能力

飞行乘务员和飞行员、本班组的其他成员、地面单位、旅客的交流水平。一

个性内向、孤僻、古怪、冷漠、敏感的人在这方面往往比开朗、无私、大度、坦诚、友善的人要差得多。一旦遭遇紧急情况,地面无法和机组有效沟通协调,机组无法和乘务组有效沟通协调,乘务组无法和旅客有效沟通协调,可以想象这样一种情况还怎么保证安全。

应变创造能力

工作中随时可能遇到突发性特殊情况,如飞机遭劫持、发动机停车、起落架卡阻、座舱失密、无线电失效等。能调节好自身沉着的情绪外,还得随机应变既要组织正常飞行,又要有力妥善处置特情,不因循守旧,要具体情况具体对待,有变通性、创造性,能在短时间内建立立体思维。

语言表达能力

语言表达能力对于空乘人员来说是非常重要的。和旅客更好地沟通关键就在于此,有了良好的沟通才能为旅客更好地服务。所以,良好的语言表达能力是每位空乘人员必须做到的。

因为,每个人的心情不同,对工作的态度就会不同。心情好时,人们会对工作充满热情,会积极上进;相反,当人们受到外界因素的影响,不能快速地调节自己,把这种情绪带到工作中去,产生消极的影响。所以,心理素质不好的服务人员的服务质量也不会好。

空乘面试秘诀 提早准备最佳

空乘面试是一个关键,考生们要在很短的时间内通过站、立、行走以及仪态展示给考官留下深刻印象。那么该如何准备,才能在面试中胜出?

面试中要敢于和考官对视

考生首先要做到的就是调整好心态,不要畏惧,要有自信。坐在你面前的面试官最喜欢的就是自信的人,你越自信,越放得开,他们就会越喜欢你。要看面试官的眼睛,不管你帅气与否,只要你举止大方、自信优雅,只要你们能够对上几次目光,那么你就离胜利不远了!

另外在面试前一定要注意保护自己的身体。因为空乘专业要求身体裸露部位一定不能有伤疤,尤其是手上、小臂、头面部、颈部,这些地方在平时的运动中一定要特别保护!

不要为突出个性而说家乡话

对于面试首先一定要稳定自己的情绪,不然很有可能会出现面试时脑袋一片空白的情况。避免紧张的最好方式就是平时做好准备,可以多练习自我介绍,尽量做到内容简短但能突出个人特点。

给考生的建议是一定要用普通话作介绍回答问题,尤其提醒大家的是不要为了突出自己的个性特点而说家乡话。自我介绍时一定要声音洪亮,不要怯场,哪怕心里直打哆嗦也要外表显得很自信,这样留下你的机会才会增大。

面试的表现源于平时的功底

要在很短的时间内从众多考生中脱颖而出,很多考生觉得是运气。事实上,面试的表现源于平时的功底。只有之前付出了,才能让自己在面试时表现得更加从容。面试时紧张是很自然的,但是如果你平时准备充分,在正式面试时就能做到有条不紊,而且你会感觉这些场景很熟悉,也知道如何突出自己。

不得不提的是,空乘专业面试中,一个小细节不注意就有可能被淘汰,因此一定要有面对失败的心理准备。